

CHARGE D'AFFAIRES : DEVELOPPER VOTRE CULTURE CASH !

La culture cash, une philosophie quotidienne partagée par toute une équipe !

Objectifs Pédagogiques

- Comprendre les enjeux du cash sur les affaires et les leviers d'action
- Former un duo gagnant avec les assistantes d'agence pour accélérer les rentrées de cash
- Développer une relation client favorisant l'optimisation du cash juste à temps

Public Concerné

Responsable d'agence, Responsable activité, Chargé d'affaires, Assistante d'agence

Pré-Requis de la Formation

Pratiquer la gestion des affaires

Les points forts

Autodiagnostic de son organisation, identifications forces et faiblesses avec formalisation d'un plan d'actions de progrès

Méthode Pédagogique

Notre démarche pragmatique est fondée sur le transfert de compétences et sur notre savoir-faire en matière de gestion de la relation financière client.

Interactive, la pédagogie s'appuie sur des mises en application concrètes et cas pratiques issus de votre réalité d'agence. La formation se déroule de manière opérationnelle.

Les supports de cours sont transmis par mail en fin de session.

Evaluation de la Formation

Quatre étapes d'évaluation :

- **avant la formation**, pour positionner l'enseignement au bon niveau
- **pendant la formation**, le formateur s'assure de l'assimilation des connaissances pour adapter le rythme et sa pédagogie au groupe
- **en fin de formation**, « à chaud », chaque participant répond à un questionnaire de satisfaction et une attestation est remise
- **deux mois après la formation**, soit par une prise de contact directement avec vos collaborateurs formés, soit par un débrief avec vous de la mise en application des acquis de la formation.

PROGRAMME DE FORMATION

QUIZ INTRODUCTION : RELATION FINANCIERE CLIENT

Comprendre les enjeux du cash sur les affaires et les leviers d'action

Identifier les enjeux commerciaux et financiers

- Savoir valoriser les impacts du chiffre d'affaires en termes de marge et trésorerie
- Prendre appui sur le cadre réglementaire pour asseoir votre légitimité
- Maîtriser les Indicateurs clefs et outils de gestion : performance de l'agence et benchmark

Quiz: Juridique et techniques

Former un duo gagnant avec les assistantes d'agence pour accélérer les rentrées de cash

Maîtriser les bonnes pratiques dans la gestion du cycle des affaires par un suivi proactif

- Identifier les étapes clefs dans le cycle « du lancement de l'affaire à l'encaissement » pour piloter le cash
- S'approprier les principaux drivers de la culture Cash durablement
- Rôle et responsabilités des acteurs : force de frappe du « qui fait quoi »

Cas pratique entraînement et mise en situation sur des cas réels

Développer une relation client favorisant l'optimisation du cash juste à temps

Anticiper les pièges d'un recouvrement insuffisamment efficient

- Savoir communiquer : un atout maître dans la réussite du Cash
- Pratiquer au quotidien les 8 principes d'efficacité de la relance client
- Gérer les situations difficiles du recouvrement

Entraînement sur le traitement des objections clients

Autodiagnostic : identifier les leviers de progrès de son organisation.

**En résumé : Quelle stratégie en termes d'organisation, qui fait quoi ?
Elaboration & Validation d'un plan d'actions Cash pour l'agence**

Formation en présentiel agence

Participants : Responsable d'agence, Responsable d'activité, Chargé d'affaires et Assistante

DUREE ET DATES :

Durée : 1 jour / 7 heures

Dates : à programmer